

Direitos dos(as) usuários(as) dos serviços da Justiça Eleitoral do Ceará

Lei nº 13.460/2017



Tribunal Regional Eleitoral do Ceará

Rua Dr. Pontes Neto, 800 - Luciano Cavalcante

CEP 60813-600 - Fortaleza/CE

(85) 3453-3500 - www.tre-ce.jus.br



Cartilha produzida em novembro de 2023. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Des. Raimundo Nonato Silva Santos

Presidente

Des. Emanuel Leite Albuquerque

Membro Suplente

Des. Francisco Gladyson Pontes

Vice-Presidente e Corregedor

Dr. Raimundo Deusdeth Rodrigues Júnior

Juiz

Dr. Roberto Soares Bulcão Coutinho

Juiz

Dra. Kamile Moreira Castro

Juíza

Dr. Samuel Miranda Arruda

Procurador Regional Eleitoral

EQUIPE RESPONSÁVEL

COORDENAÇÃO

Bruna dos Santos Costa Rodrigues
David Sombra Peixoto
Kamile Moreira Castro
Raimundo Nonato Silva Santos
Roberta Martins de Castro

ELABORAÇÃO

Lígia Vieira de Sá e Lopes
Maria Aurení Lopes
Waldemir Higino Farias Paz

REVISÃO

Renato Vilanova Soares Barbosa
Lígia Vieira de Sá e Lopes
Antônio Sávio Cândido de Andrade Silva
Ana Júlia Barbosa Nunes

COLABORAÇÃO

Luthiano Sande Lima Vasconcelos
Mariane Pereira Lopes

DIAGRAMAÇÃO E CRIAÇÃO DAS IMAGENS

Francisco Lucilênio Gonzaga Vanderley

INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira, cada vez mais consciente de seus direitos e da importância de exercer efetivamente a cidadania, tem exigido das instituições mais participação social na gestão pública.

Transparência, controle social, informação, democracia participativa estão na ordem do dia, obrigando as organizações públicas a promover uma mudança cultural da prestação de seus serviços.

Todos os esforços se voltam então para responder adequadamente aos anseios da coletividade.

Diante dessa nova postura, as ouvidorias públicas surgem como uma importante ferramenta de gestão participativa ao permitir que os serviços públicos sejam avaliados de forma direta e transparente.

Com esse mecanismo, a sociedade passa a ter um canal de diálogo e participação junto à Administração Pública e, portanto, a oportunidade de contribuir ativamente para aperfeiçoar a prestação dos serviços.

Nesse contexto, as ouvidorias eleitorais funcionam como espaço democrático de relacionamento entre a comunidade e a Justiça Eleitoral.

Esta cartilha tem o propósito de levar ao conhecimento dos usuários dos serviços da Justiça Eleitoral do Ceará noções sobre a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários – CDU), os direitos dos usuários e o papel da Ouvidoria Eleitoral do Ceará na proteção de referidos direitos.



Apresentamos a vocês a
Maria Cidadania!

O personagem Maria Cidadania vai nos ajudar de forma interativa a perceber algumas informações e curiosidades sobre essa Lei nº 13.460/2017, proporcionando a todas e todos novos conhecimentos sobre seus direitos nas relações com os serviços públicos.

VOCÊ SABIA que existe uma lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos?

A Lei nº 13.460/2017, também conhecida como Código de Defesa de Usuários(as) – CDU, fala sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços da Administração Pública dos 3 poderes da União, estados, municípios e Distrito Federal.

Ela estabelece como atribuições básicas das ouvidorias públicas, promovendo a participação do usuário na administração pública, acompanhando a prestação de serviços, propondo aperfeiçoamento destes, e garantindo uma melhor interação entre Administração e o usuário dos serviços públicos.



VOCÊ SABE o que é e como atua a Ouvidoria Regional Eleitoral?



É o canal de comunicação permanente entre você e o Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE-CE), o qual é composto por magistrados e servidores que atuam nas secretarias, centrais de atendimento ao eleitor e nos cartórios eleitorais.

A Ouvidoria Eleitoral atua de forma autônoma e contínua em defesa dos direitos de cidadania nos assuntos relacionados aos procedimentos administrativos e judiciais, colaborando com as demais unidades da Justiça Eleitoral para o melhor funcionamento da instituição.

A Ouvidoria do TRE-CE foi criada em 2006 e atualmente funciona no 3º andar do edifício-sede, situado na Rua Doutor Pontes Neto, 800, no bairro Engenheiro Luciano Cavalcante, em Fortaleza.

Atualmente, a Ouvidoria do TRE-CE disponibiliza atendimento via telefone (85) 3453.3857, formulário eletrônico (<http://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>), e-mail (ouvidoria@tre-ce.jus.br) e WhatsApp (85) 99430.6318, podendo receber opinião (registrada na forma de crítica); elogio às atividades e aos servidores e magistrados; sugestões para a melhoria dos serviços, solicitações sobre os serviços da Justiça Eleitoral do Ceará; informação com base na Lei nº 12.527/2011; denúncias sobre abusos, erros, mau atendimento e irregularidades administrativas; e reclamações sobre as deficiências na prestação dos serviços.

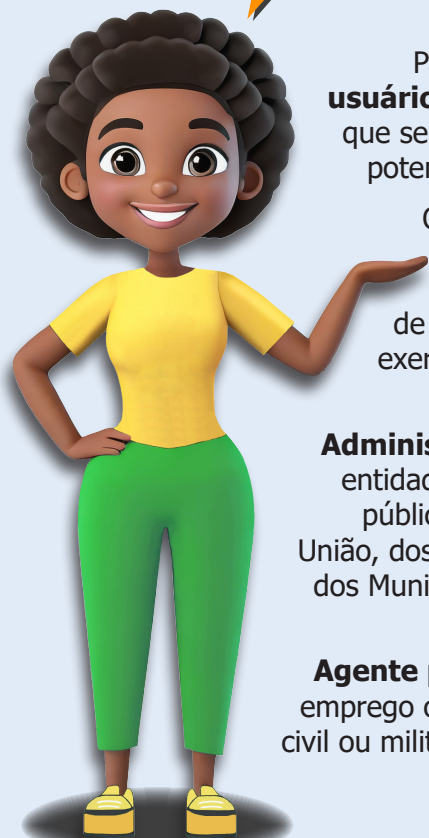
IMPORTANTE! Não serão admitidas pela Ouvidoria:

- 1)** consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Regional Eleitoral;
- 2)** notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências constitucionais do Ministério Público e das polícias;
- 3)** reclamações, críticas ou denúncias anônimas, nos termos do art. 7º, III, da Resolução CNJ nº 103/2010.

Use preferencialmente o formulário eletrônico: com ele sua manifestação tramitará mais rapidamente e você poderá acompanhar toda a tramitação pela internet, com usuário e senha que receberá ao cadastrar a ocorrência no Sistema da Ouvidoria.

Para obter mais informações, acesse:
<http://www.tre-ce.jus.br/o-tre/ouvidoria/ouvidoria>.

VOCÊ SABIA que a Lei nº 13.460/2017 estabelece os conceitos de usuário, serviço público, Administração Pública e agente público?



Para a Lei nº 13.460/2017, o(a) **usuário(a)** é pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

O **serviço público** é atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

Administração Pública é o órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública.

Agente público é quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

VOCÊ SABIA que a sociedade pode obter informações diversas do TRE-CE com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)?

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) é um importante instrumento para o controle social e fiscalização das atividades e gastos públicos.

Com essa lei, o sigilo no serviço público passou a ser exceção, inaugurando-se uma nova etapa da nossa democracia: o tempo da cultura da transparência.

Em resumo, a LAI estabelece que os órgãos públicos devem divulgar dados e informações diversas em seus sites: é o que chamamos de transparência ativa, divulgação por iniciativa dos órgãos públicos.

E as informações que não estejam divulgadas na internet do TRE-CE podem ser requeridas por qualquer usuário(a) dos nossos serviços, com base na LAI: é a chamada transparência passiva, mediante requerimento dos interessados. **Respeitadas as regras da LGPD, lembrando que a LAI garante acesso a informações públicas, enquanto a LGPD protege dados pessoais.**

O TRE-CE terá até 20 dias para responder os pedidos de informação com base na LAI, prazo prorrogável por 10 dias, desde que justificadamente.

Acompanhe as atividades da Justiça Eleitoral do Ceará. Fiscalize e colabore com a consolidação da cultura de transparência pública. Afinal, cidadania também se exerce através da participação popular e do controle social no dia a dia.





VOCÊ SABIA que o TRE-CE é obrigado a publicar o Quadro Geral de serviços prestados?

Os órgãos públicos devem dar publicidade ao Quadro Geral dos serviços prestados, especificando os responsáveis e mencionando a autoridade a quem estão subordinados.

Os serviços prestados pelo TRE-CE e o atendimento a usuá(r)ios(as) devem observar os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

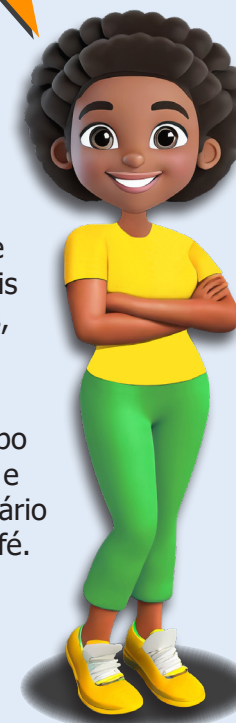
No *site* do TRE-CE (<http://www.tre-ce.jus.br>), você encontra essas informações na barra superior, em "Serviços eleitorais" e em "Mais serviços ao eleitor" (<http://www.tre-ce.jus.br/eleitor/mais-servicos-ao-eleitor>), onde você encontrará *link* para a Carta de Serviços do TRE-CE (<https://apps.tre-ce.jus.br/tre/carta-de-servicos-ao-cidadao>).

VOCÊ SABIA que os agentes públicos e prestadores de serviços do TRE-CE devem seguir algumas diretrizes durante o atendimento?

A Lei nº 13.460/2017 diz que os agentes e prestadores de serviços devem tratar o usuário com cortesia e presunção de boa-fé. E ainda, descreve que o atendimento deve ocorrer por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência, de agendamento prévio e das prioridades legais (pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo).

Garantindo igualdade no tratamento aos usuários, não podendo agir com nenhum tipo de discriminação, de forma que os agentes e prestadores de serviços devem tratar o usuário com respeito, cortesia e presunção de boa-fé.

Na sua opinião, os serviços da Ouvidoria do TRE-CE e das zonas eleitorais estão de acordo com a Lei nº 13.460/2017?



VOCÊ SABIA que os(as) usuários(as) dos serviços do TRE-CE possuem direitos básicos?



Esses direitos estão previstos no art. 6º da Lei nº 13.460/2017, que contemplam a possibilidade de participar e acompanhar a prestação e a avaliação dos serviços, utilizando-os com liberdade de escolha e sem discriminação.

Além disso, o usuário pode acessar e obter informações relativas à sua pessoa, constantes de registros ou bancos de dados, garantida a proteção das informações pessoais dos(as) usuários(as), nos termos da LAI.

Por fim, pode obter informações do órgão público sobre a prestação de serviços, seja acerca do horário de funcionamento das unidades administrativas; serviços prestados pelo órgão, sua localização e indicação do setor responsável pelo atendimento; situação da tramitação dos processos administrativos (que seja parte interessada); e valor de taxas e tarifas para a prestação dos serviços.

VOCÊ SABIA que os(as) usuários(as) também têm deveres?



Os deveres dos(as) usuários(as) são previstos no art. 8º da Lei nº 13.460/2017, e preveem que o(a) usuário(a) deve utilizar adequadamente os serviços, com urbanidade e boa-fé; prestando informações quando solicitadas. Deve, ainda, colaborar para a adequada prestação do serviço, preservando as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

VOCÊ SABIA que os serviços públicos também são avaliados de forma contínua?



Se busca a avaliação da prestação dos serviços públicos, para que haja melhoria contínua e o aperfeiçoamento da prestação do serviço, garantindo a satisfação dos(as) usuários(as), a qualidade do atendimento prestado e o cumprimento de compromissos e prazos preestabelecidos.

Essa avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, anualmente, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, os quais deverão ser integralmente publicados no *site* do órgão ou entidade, incluindo o *ranking* das unidades com maior incidência de reclamação no período, servindo de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados.

Ajude a disseminar essas informações. Cidadãos e cidadãs informados(as), participando ativamente da gestão pública, fortalecem a democracia.

Afinal, sociedade bem informada, atenta e participativa promove a cultura de melhoria contínua dos serviços públicos.

VOCÊ SABIA que a Lei nº 13.460/2017 criou os Conselhos de Usuários(as) como forma de participação social, para acompanhar e avaliar os serviços públicos? E o TRE-CE foi o primeiro tribunal a criar Conselho de Usuários(as) no âmbito da Justiça Eleitoral para fins de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços prestados?

O Conselho de Usuários do TRE-CE acompanha a prestação dos serviços, participando da avaliação dos serviços, propondo melhorias na prestação dos serviços, acompanhando e avaliando a atuação de ouvidores(as).

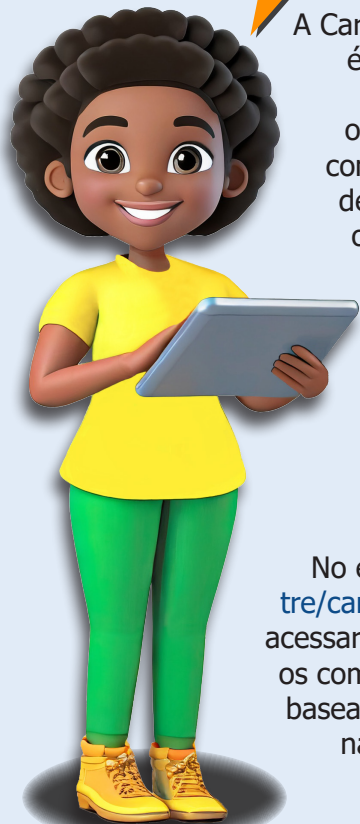
A composição desse Conselho observa critérios de representatividade e pluralidade de interessados(as), com vistas ao equilíbrio em sua representação.

IMPORTANTE! A escolha dos(as) representantes é feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuários(as) a serem representados(as).

Essa modalidade de participação social é sem remuneração, mas é considerada serviço relevante, podendo o Conselho de Usuários(as) ser, inclusive, consultado quanto à indicação de ouvidores(as).



VOCÊ SABIA que todos os órgãos públicos devem divulgar Carta de Serviços prestados à sociedade? Você sabe o que é Carta de Serviços?



A Carta de Serviços aos(as) Usuários(as) é um documento que informa os(as) usuários(as) sobre os serviços oferecidos, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, contendo os requisitos, documentos, formas e informações para acessar o serviço; principais etapas de processamento do serviço, forma de prestação do serviço, previsão do prazo máximo para conclusão; locais e formas para apresentação de eventual manifestação sobre a prestação.

No endereço <https://apps.tre-ce.jus.br/tre/carta-de-servicos-ao-cidadao>, pode-se acessar ao conteúdo da Carta, que detalha os compromissos e padrões de qualidade, baseado nas prioridades de atendimento, na previsão de tempo de espera, nos mecanismos de comunicação com os(as) usuários(as), procedimentos para receber/responder as manifestações dos(as) usuários(as); e mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado.

Se você sentiu falta dessas informações, avise-nos pelo formulário eletrônico da ouvidoria (<http://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>).

VOCÊ SABIA que as suas manifestações podem ser encaminhadas à Ouvidoria do TRE-CE, órgão regulado pela Lei nº 13.460/2017?

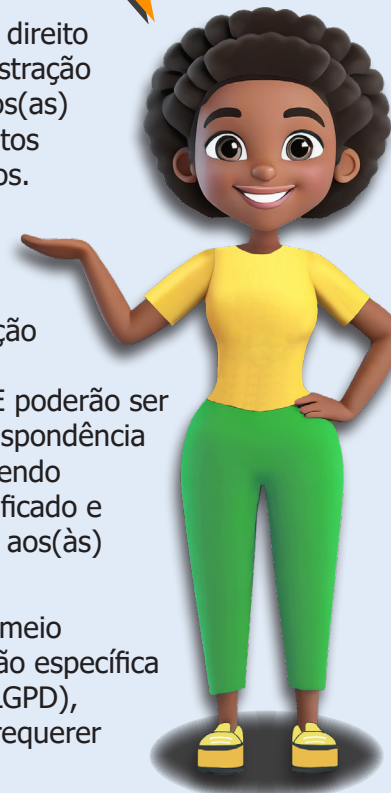
A Lei nº 13.460/2017 garante o direito de manifestação junto à Administração Pública, para que os(as) usuários(as) possam fazer valer os seus direitos relativos à prestação dos serviços.

Essas manifestações, encaminhadas à Ouvidoria, precisam ter identificação do(a) requerente, mas essa identificação não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação. E poderão ser feitas por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, sendo disponibilizado formulário simplificado e de fácil compreensão, facultada aos(as) usuários(as) a sua utilização.

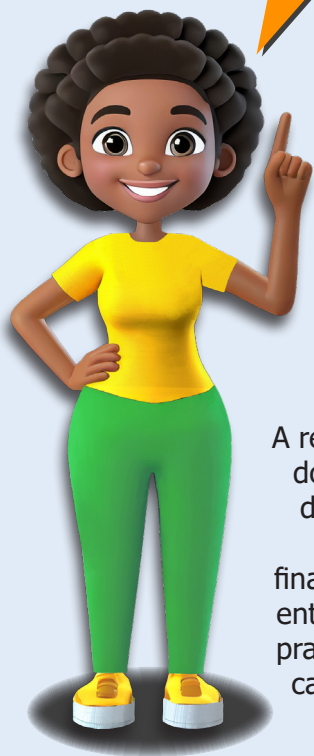
Nos casos de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados (LGPD), poderá a Ouvidoria do TRE-CE requerer a certificação da identidade do(a) usuário(a).

A identificação do(a) requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como pela Res. CNJ nº 432/2021.

São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes das manifestações junto à Ouvidoria.



VOCÊ SABIA que as ouvidorias públicas devem sempre receber as manifestações direcionadas, sob pena de responsabilidade do agente público?



O art. 11 da Lei nº 13.460/2017 busca atender as demandas sociais, direcionando que a Ouvidoria do TRE-CE não poderá, em nenhuma hipótese, recusar o recebimento de manifestações. Diante dessa premissa, os procedimentos administrativos de análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução.

A recepção das demandas ocorre por meio dos canais de atendimento, com emissão de comprovante de recebimento, análise e obtenção de informações, tendo ao final, decisão administrativa final, que será entregue para ciência ao(à) usuário(a), no prazo de 6 dias úteis. A exceção se dá nos casos de pedido de informação com base na Lei nº 12.527/2011, que ocorre em 20 dias, conforme estabelece a LAI.

É elaborado anualmente o Relatório de Gestão e, a cada quadrimestre, relatórios de atividades e atendimentos, com consolidação de informações das demandas recebidas, sugerindo melhorias na prestação de serviços do TRE-CE.

A produção desses relatórios é encaminhado à Presidência do TRE-CE e, também, disponibilizado integralmente na internet.

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

<https://www.tre-ce.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/ acesso-a-informacao>

Formulário virtual do Sistema de Ouvidoria

<https://apps.tre-ce.jus.br/souform/edit-ocorrencia.jsf>

FAQ TRE-CE

<https://www.tre-ce.jus.br/servicos-eleitorais/duvidas-frequentes>

Formulário de avaliação dos serviços

LINK NÃO INFORMADO

Canais de contato da Ouvidoria do TRE-CE

- Sistema de Ouvidoria - SOU (Formulário Eletrônico)
- Telefone/fax: (85) 3453-3857
- WhatsApp: (85) 99430-6318
- Pessoalmente ou por correspondência: sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, na Rua Dr. Pontes Neto, 800, Engenheiro Luciano Cavalcante, CEP: 60.813-600, Fortaleza – Ceará.
- E-mail: ouvidoria@tre-ce.jus.br
- Horário de atendimento: 8h às 17h

Canais de contato das demais ouvidorias

Ouvidoria do TSE

<https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/servicos/ouvidoria>

Ouvidoria do CNJ

<https://www.cnj.jus.br/ouvidoria-cnj>

Ouvidoria do STF

<https://portal.stf.jus.br/falecomstf>

Ouvidoria do STJ

<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/WebPub/NovoPortal/ouvidoria.aspx>

Demais Ouvidorias do Poder Judiciário

- Conselho da Justiça Federal (CJF) – ouvidoria@cjf.jus.br
- Superior Tribunal Militar (STM) – ouvidoria@stm.jus.br
- Tribunal Superior do Trabalho (TST) – ouvidoria@tst.jus.br
- Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) – ouvidoriageral@csjt.jus.br

